

Démarchages abusifs : soyez vigilants !

Vous êtes fréquemment sollicités par mail, téléphone, courrier, fax.... pour des propositions qui sont en fait des engagements fermes.

En tant que professionnels, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours vous permettant de vous désengager en matière de vente à domicile ou par correspondance, et toute signature de votre part vous engage sur la base d'un acte contractuel.

Aussi, face aux pratiques douteuses de certaines sociétés, la meilleure des protections est la vigilance.

Identifiez les pratiques douteuses

Pour rappel :

Vos nom, prénom, adresse, activité et forme juridique de l'entreprise, N° Siren, Siret, code APE (NAF) sont des informations publiques. Un document qui les mentionne n'atteste en rien de son caractère officiel.

Liste non exhaustive :

- Démarchage téléphonique abusif,
- L'arnaque du président (escroquerie aux faux ordres de virement),
- Usurpation d'identité de la DGCCRF notamment par l'utilisation du logo et des codes couleurs de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes),
- Diagnostics accessibilités prétendument obligatoires,
- Faux sites administratifs,
- Annonces ou référencement dans des « annuaires professionnels »,
- L'« achat » du numéro de TVA intracommunautaire,
- Stage de formation à la sécurité sanitaire des aliments prétendument obligatoires,
- De faux bulletins de cotisations sociales,
- Des offres de publication présentées comme une inscription dans un registre officiel (Inpi, APE , Infogreffe...),
- ...

Ce qui doit vous alerter

- Une présentation ambiguë de l'offre, qui ne fait pas toujours apparaître clairement l'engagement,
- Une forme ou un contenu qui permettent d'imaginer d'avoir affaire à l'administration (logo bleu, blanc, rouge, Marianne...)
- Une proposition peu lisible, voire illisible,
- Un aspect visuel inadéquat, des fautes d'orthographe,
- Une offre alléchante : réduction exceptionnelle pour les derniers clients, gratuité pour le premier mois de publication,
- Un caractère obligatoire et immédiat du paiement, avec parfois des relances douteuses,
- Une tacite reconduction du contrat (souvent par période de trois ans),
- Des harcèlements téléphoniques avec propositions pour alléger le paiement ou en cas de refus des propos parfois menaçants,
- Une enveloppe pré-imprimée pour la réponse, indiquant une adresse à l'étranger,
- ...

Démarchages abusifs : soyez vigilants !

Par internet, un établissement bancaire ou une administration ne vous demandera jamais de lui communiquer vos coordonnées personnelles, bancaires...

De même, **un appel à cotisations sociales contient obligatoirement votre numéro de sécurité sociale**, et les documents officiels ne contiennent pas de conditions générales de vente.

Les appels à cotisations ne sont pas soumis à la TVA ; il en est de même pour les sommes dues à l'Etat.

Quelle attitude adopter ?

Avant de répondre à toute proposition :

- Ne rien signer dans l'urgence,
- Demander un écrit pour réfléchir préalablement,
- Bien informer le conjoint et les salariés présents dans l'entreprise de ne répondre à aucune sollicitation de ce type,
- Lire en intégralité les documents, y compris le verso, les astérisques...
- Vérifier où se situe l'entreprise (France, étranger), la réalité des coordonnées (N° RCS, N° de téléphone...), se méfier si l'adresse contient juste une boîte postale,
- S'assurer de l'existence du produit ou de la prestation proposés (ex : consulter le site internet où doit paraître l'annonce),
- Contrôler la réalité des factures lorsque vous effectuez des règlements,
- ...

En cas de doute, consultez votre conseiller ou expert habituel.

Quels recours avez-vous ?

Si vous considérez avoir été démarché abusivement :

- Par principe, contestez votre engagement, évitez de répondre au téléphone et exigez que les demandes vous soient adressées par courrier,
- Si le paiement a déjà eu lieu, ou si aucun accord n'a pu être trouvé, il vous est possible d'engager une procédure en annulation du contrat, sur le fondement du vice du consentement (erreur, manœuvres dolosives...), publicité mensongère, plainte pour escroquerie, et ainsi faire opposition pour utilisation frauduleuse, en cas de paiement par chèque, ...
- Vous pouvez agir auprès d'un médiateur, d'un conciliateur, faire appel aux services de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes).

Mais attention, toutes ces actions ne sont pas sans conséquences et chaque cas est particulier, aussi, consultez votre avocat préalablement à toute décision.

Ces abus sont le fait d'une minorité, mais qui portent préjudice à toute une profession et aux entreprises qui exercent dans le respect des règles légales et déontologiques.